



# **Manual do Usuário e do Assistente**

## **Sobre o Serviço de Cuidados Domiciliares e Comunitários**

### **Na Área Leste de Sídney**

## O que é o Serviço de Cuidados Domiciliares e Comunitários (HACC)?

Em Nova Gales do Sul o Serviço de Cuidados Domiciliares e Comunitários é administrado pelo Departamento de Deficiências da Idade e Cuidados Domiciliares.

Os serviços do HACC ajudam pessoas de idade frágeis, pessoas com deficiências e aqueles que cuidam destas pessoas, para que elas possam continuar vivendo nas suas casas a comunidades, ao invés de mudar-se para um asilo ou casa de idosos (nursing home ou hostel). Podem receber os serviços do HACC aqueles/as que:

- São pessoas de idade, frágeis
- Uma pessoa com alguma deficiência
- Alguém que cuida das pessoas referidas acima

E que more em casa.

A página a seguir contém uma lista com os tipos de serviços disponíveis no HACC:

### TIPOS DE SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO HACC

Há muitos tipos de serviços disponíveis no HACC. Estes serviços podem ser prestados por funcionários pagos ou por voluntários.

Os **serviços de alimentação** podem ser prestados de várias formas:

Refeições entregues na sua casa, refeições servidas no centro comunitário e ajuda com a compra de alimentos.



O seu serviço de alimentação local:

Os serviços de **Ajuda Domiciliar** auxiliam com as tarefas domésticas como faxina, lavagem das roupas, para passar a ferro e com as compras.



O seu serviço de ajuda domiciliar local:

Os serviços de **Cuidados Pessoais** auxiliam com o banho, a toailete pessoal e para vestir-se.



O seu serviço local de cuidados pessoais é:

A **Assistência com Transporte** é destinada às pessoas que precisam ir às compras, ao hospital e consultas médicas e para atividades sociais.



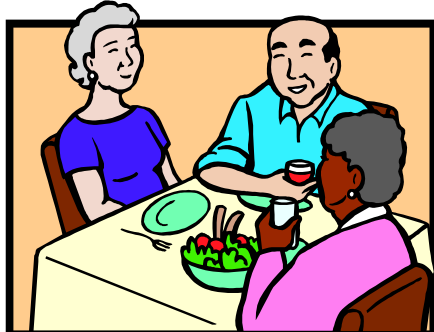
O seu serviço local de transporte:

Os serviços de **Folga nos Cuidados** podem organizar uma pessoa treinada para cuidar de idosos/as ou de pessoas com deficiências nas suas casas ou fora dos seus lares.



O seu serviço local de folga nos cuidados:

**Centros diários** podem prestar serviços de folga nos cuidados e atividades sociais.



O seu centro diário (day center) local:

**Serviços Comunitários de Enfermagem** podem ser prestados na sua casa. Por exemplo os curativos de ferimentos e dar medicamentos.



O seu serviço comunitário de enfermagem local:

O serviço **Ajuda Vizinha** auxilia com compras individuais, transporte social, jardinagem e visitas sociais.



O seu serviço Ajuda Vizinha (Neighbour Aid) local:

**Opções da Comunidade** auxilia as pessoas com necessidades mais complexas. Estas pessoas podem coordenar uma série de serviços, alguns financiados pelo HACC e outros não.



O seu serviço “Opções da Comunidade” local:

**Manutenção e Modificação da Casa** providencia a modificação ou reparos na casa, como instalação de rampas de segurança, barras de apoio nos banheiros, troca de lâmpadas, alargamento de passagens e jardinagem.



O seu serviço local de Manutenção e Modificação da Casa:

**Saúde Aliada** poderá incluir trabalho social, fisioterapia, cuidados dos pés, terapia da fala e terapia ocupacional.



O seu serviço local de Saúde Aliada:

### **Como obter os serviços do HACCC**

Para começar a usar algum serviço do HACCC este serviço precisa receber uma indicação (referral). Uma indicação mostra os seus contactos, como telefone e endereço. Uma indicação é a sua maneira de mostrar o seu interesse em receber os serviços. As indicações podem ser feitas verbalmente, pelo telefone, ou por escrito. As pessoas podem elas mesmas fazer as indicações ou podem solicitar a algum serviço que as façam para elas. Os serviços de informações, avaliações e gerenciamento de casos regularmente fazem indicações. O serviço Commonwealth Carelink tem uma lista de todos os serviços que podem fazer uma indicação para os interessados.

### **Como operam os serviços do HACCC?**

Assim que a pessoa é indicada para algum serviço, aquele que presta este serviço faz uma avaliação do caso da pessoa. Uma avaliação consiste em uma conversa entre quem presta os serviços e a pessoa interessada, sobre as suas necessidades. Esta conversa poderá ser por telefone ou na sua casa, e tem por objetivo descobrir quais são os melhores serviços para si. Esta avaliação poderá incluir o preenchimento de um formulário com suas informações.

Esta avaliação levará a um acordo entre a pessoa interessada e o provedor dos serviços, a respeito de quais serviços melhor atendem as suas necessidades. Assim como as necessidades dos usuários podem ser diferentes, também poderá haver alguma diferença no tipo de serviço prestado aos usuários. Os serviços que as pessoas recebem podem depender de quais serviços estão disponíveis no momento.

### **Informações dos clientes e Registo de Indicações (CIARR)**

O CIARR é um formulário padrão criado para colectar informações necessárias para todos os serviços do HACCC. O objetivo principal do CIARR é evitar que as pessoas tenham que passar as suas informações repetidas vezes para cada provedor de serviços.

Alguma informação será passada ao governo como parte de um sistema nacional de coleta de dados. Isto é usado para melhorar os serviços para as pessoas na comunidade. Informações que identifiquem as pessoas, como nome e endereço, não serão passadas ao governo. Os serviços vão consultá-lo se concorda com os seus dados serem submetidos ao governo. Se a pessoa concordar que os seus dados sejam passados ao governo, ainda poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento.

Se a pessoa recebe vários serviços da comunidade ela poderá receber um livro amarelo, o Yellow Book, o qual poderá incluir uma cópia do CIARR e informações dos serviços que recebe.

Todos os serviços são legalmente responsáveis pelas informações particulares que eles mantêm. Isto garante a sua privacidade e confidencialidade.

Se a pessoa tem necessidade uma série de serviços, ela poderá ser indicada para uma Avaliação Abrangente.

## **E se eu não estiver satisfeito/a com os serviços prestados?**

O HACCC tem por objetivo prestar serviços de alta qualidade. É importante que o HACCC saiba se o senhor ou a senhora tem preocupações ou queixas do serviço que estão recebendo. Os serviços que as pessoas recebem não vão parar se a pessoa reclamar. Se conversando com a pessoa diretamente envolvida sobre o assunto, ou com seu superior não resolver o problema, pode-se contactar **The NSW Ombudsman:**

Andar 24, 580 George St Sydney NSW 2000

**Informações** 9-4 Segundas a sextas ou em outros horários com hora marcada

**Informações Gerais** 9286-1000

**Ligação Gratuita (toll free, fora da área metropolitana de Sídney)** 1800 451 524

TTY 9264-8050

Fax 9283-2911

Email [nswombo@ombo.nsw.gov.au](mailto:nswombo@ombo.nsw.gov.au)

Web [www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)

### **Serviço de Intérpretes por Telefone (TIS)**

Fone: 131 450

Nós podemos arranjar um intérprete para si através do TIS, ou poderá contactá-los por si mesmo, antes de falar conosco.

Se a sua reclamação tem qualquer coisa a ver com cuidados de saúde ou algum serviço de cuidado de saúde em Nova Gales do Sul contacte a **Comissão de Reclamações de Cuidados de Saúde** (Health Care Complaints Commission):

**Endereço do escritório:**

Andar 13, 323 Castlereagh Street  
Sydney NSW 2000  
(acesso de cadeiras de rodas pela Castlereagh St)  
Horário de atendimento: 9 am até 5 pm Segunda a Sexta

**Endereço postal:**

Locked Mail Bag 18  
Strawberry Hills NSW 2012  
DX: 11617 Sydney Downtown  
Fax: (02) 9281 4585  
Telefone: (02) 9219 7444  
Toll Free em Nova Gales do Sul 1800 043 159  
Serviço TTY para quem tem dificuldades auditivas:  
(02) 9219 7555

**E-mail:** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

As pessoas que preferem falar outra língua que o inglês devem contactar-nos através do Serviço de intérpretes por Telefone no 131450. Intérpretes podem ser arranjados pela Comissão para discutir uma reclamação. A Comissão tem dois folhetos traduzidos em diferentes línguas: O Processo de Reclamações e o Escritório de Apoio ao Paciente.

**Outra pessoa poderá falar no meu lugar?**

Sim! Poderá pedir para um membro da sua família, amigo ou advogado para falar no seu lugar. Um advogado é alguém que atua em seu nome pelo seu bem. Se quiser usar um advogado, por favor peça a ele que leia o Guia para Advogados e preencha o formulário de autorização para atuar como advogado junto ao serviço HACC.

**Guia para Advogados**

Se um usuário solicitou-lhe para ser seu advogado, isto significa que eles gostariam que o senhor/a atuasse em seu

nome nas suas relações com o serviço. O senhor/a poderá ser um membro da família ou amigo do usuário ou um membro de um serviço de advocacia.

Sendo um advogado pode significar que o seu comparecimento ou envolvimento poderão ser necessários durante avaliações e revisões da situação do usuário e serviços recebidos, ou se o usuário deseja comunicar-se ou negociar qualquer coisa com o serviço ou apresentar uma queixa sobre o serviço.

Solicitamos aos nossos usuários que completem um formulário “Autorização para atuar como advogado” quando quiserem nomear ou trocar de advogado. Usuários têm a liberdade de trocar seu advogado quando quiserem, no entanto, solicitamos que um novo formulário de autorização seja preenchido cada vez, para que os funcionários do serviço sempre saibam quem é o advogado do cliente.

Como advogado do usuário pedimos que esteja ciente do que segue e que garanta que:

- O usuário tenha dado autorização por escrito para que o senhor/a actue como o seu advogado
- O serviço tenha conhecimento de que o senhor/a está atuando como advogado do usuário
- O senhor/a sempre actue tendo em conta o interesse maior do usuário
- O usuário esteja ciente de todos assuntos e ocorrências em relação ao serviço que recebe e os quais, como advogado do usuário, o senhor/a pode estar envolvido
- O usuário é mantido informado do desenrolar dos acontecimentos
- O senhor/a estará familiarizado com o conteúdo do manual do usuário e os detalhes do plano de cuidados do usuário
- Encorajar o usuário a dar um retorno e fazer comentários com o senhor/a sobre os serviços que está recebendo

- Avisar o serviço sobre qualquer mudança nas circunstâncias do usuário e qualquer preocupação sobre a mudança das necessidades do usuário
- Estar preparado para renunciar ao papel de advogado caso o usuário assim o queira

Exemplo de Formulário - **Autorização para actuar como advogado**

Detalhes do Usuário

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

Eu autorizo a pessoa nomeada abaixo a actuar como advogado em meu nome e representar meus interesses em relação ao meu envolvimento com \_\_\_\_\_ (inserir nome do serviço). Eu estou ciente que o serviço poderá discutir detalhes do meu plano de cuidados e dos serviços que ele providencia com o meu advogado, caso seja necessário.

Esta autorização tem efeito a partir do dia \_\_\_\_\_ (data) e substitui qualquer arranjo previamente estabelecido. Estou ciente que poderei trocar de advogado a qualquer momento e me comprometo a avisar o serviço por escrito sobre estas mudanças.

Assinatura do usuário: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## **Detalhes do Advogado**

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Eu li o “Guia para Advogados” e concordo em actuar como advogado para o usuário citado acima.

Assinatura do advogado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

### **Quais serviços podem me fornecer um advogado?**

The Aged Care Rights Service

Serviço de Advocacia para Idosos - 9281-3600

Multicultural Disability Advocacy Association 9891-6400

Associação Multicultural de Advocacia para Deficientes

Ethnic People with Disabilities Program 9569-1288 Programa para Pessoas Étnicas com Deficiências

### **Quanto custam os serviços?**

No momento da sua avaliação, deverá receber informações sobre todos os preços que poderão ser cobrados pelos serviços. Estes serviços ainda estarão disponíveis mesmo que não possa pagar por eles.

## **Direitos e Responsabilidades dos Usuários**

### **Quais são os meus direitos?**

O usuário tem o direito de reclamar ou expressar as suas preocupações sobre o serviço sem medo de perder o serviço ou de sofrer qualquer outra recriminação

- Tem o direito de que as suas reclamações sejam tratadas de maneira justa e expedita

- Tem o direito de ser representado por um advogado da sua escolha
- Tem o direito de ser informado sobre quais os serviços que estão disponíveis
- Tem o direito de ser avaliado para receber serviços sem discriminação
- Tem o direito de escolher quais os serviços que quer receber
- Tem o direito à privacidade e à confidencialidade. Nenhuma informação será passada para fora do serviço sem a sua permissão
- Tem o direito de ver e de corrigir qualquer informação que o serviço tenha a seu respeito
- Tem o direito de solicitar uma reavaliação dos serviços que estão sendo prestados
- Tem o direito a uma avaliação e a uma prestação de serviços que seja apropriada a nível linguístico e cultural

### **Quais são as minhas responsabilidades?**

- Deve agir de maneira que respeite os direitos dos outros usuários e funcionários do serviço
- Deve assumir a responsabilidade por todas as decisões que tomar
- Deve ajudar o serviço relevante providenciando assistência apropriada a eles

### **Serviços de Intérpretes**

Se precisar de um tradutor, chame o Serviço de Tradução e Intérpretes (TIS) no 131 450.

O TIS opera nacionalmente e está disponível para qualquer pessoa ou organização ao custo de uma chamada local. O serviço de intérpretes opera 24 horas por dia, 7 dias por semana cobrindo mais de 100 idiomas.

Pode ser que tenha que chamar o TIS 131 450 e então pedir uma conexão para alguns dos serviços. Os serviços indicarão quando terá que fazer isso ao invés de chamá-los diretamente.

## **Para mais informações ou assistência**

Para mais informações sobre qualquer um dos serviços que constam neste manual, pode telefonar para os funcionários do Commonwealth Carelink no 1800 052 222 e eles podem passar informações como números de telefones e descrição de serviços. Caso fale outra língua telefone então para o TIS no 131 450 primeiro, então peça para ser conectado a algum funcionário do Commonwealth Carelink no 1800 052 222 e eles poderão então tratar do seu caso com a ajuda de um intérprete.

O Projeto de Acesso Multicultural da Área Leste de Sídney (Eastern Sydney Multicultural Access Project) tem uma equipe de funcionários bilíngues que podem dar-lhe informações e indicações de serviços do HACC na área leste de Sídney. Se quiser, poderá ir até ao escritório às quartas-feiras, na Suíte 301, Andar 2, Office Building, Westfield Eastgardens ou telefonar para o Projeto no 9344-8275.

Alguns serviços do HACC na área são financiados para oferecer serviços para grupos culturais, religiosos e de idiomas específicos. Estes serviços podem ser contactados nos telefones listados a seguir:

<b>Name</b>	<b>Number</b>
Jewishcare (judaico)	8305-8000
Jewish Centre on Ageing (judaico)	9389-0035
Australian Chinese Community Association (chinês)	9281-1377
Greek Welfare (grego)	9516-2188
Botany Migrant Resource Centre (italiano e chinês)	9663-3922
CO AS IT (italiano)	9564-0744
SLASA (espanhol)	9663-3922
Alleena Centre (Aborígenes e Ilhéus do Estreito de Torres)	9319-2247

**EXEMPLO DE FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO**

**NOME DO SERVIÇO** \_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

**RECLAMAÇÃO RECEBIDA POR** \_\_\_\_\_

**NOME** \_\_\_\_\_

- Usuário**     
 **Advogado**     
 **Outro**  
 **Carer/pessoa que cuida de outra**

**ENDEREÇO** \_\_\_\_\_

**NÚMERO DE TELEFONE** \_\_\_\_\_

**DETALHES DA RECLAMAÇÃO** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

As seguintes pessoas estiveram envolvidas na compilação de informações para este manual:

- Michelle Lohan, Echo Neighbourhood Centre
- Pamela Lockhart, HACC Reform Worker
- Navid Nabipour, Eastern Sydney HACC development Project
- Donnette Rigney, Commonwealth Carelink Centre
- Sharon Blunt, Randwick/ Waverley Community Transport
- Meagan Tutt, Randwick Information and Community Centre
- Shiralee Carroll, Aboriginal HACC Access Officer
- Lisa Kinsey, South East Sydney Carer Respite Centre
- Elena Berrocal, Eastern Sydney Multicultural Access Project (Renunciou em Julho 2001)
- Samantha Ngui, Eastern Sydney Multicultural Access Project

O Grupo de Trabalho reconhece a contribuição do Multicultural Home Respite Inc. para a confecção do seu manual. Para alterações de qualquer informação contida neste manual, contacte o:

### **Eastern Sydney Multicultural Access Project**

**Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens 2036**

**Fone 9344-8275**

**Fax 9344-7030**

**Email [coordinator@esmap.org.au](mailto:coordinator@esmap.org.au)**

**Web <http://esmap.org.au>**

**Impresso pela primeira vez em Dezembro 2001**

